

してあげる幸せ

青く澄んだ空、風に揺れるコスモス、出かけたくなる季節になりました。二度と来ない今日という日をどのように過ごしていくのかと考えた時、一日の終わりに穏やかな眠りにつけるそれだけで幸せです。仕事で感じる一番大きな幸せは「お客様に喜ばれた幸せ」人は他者に想いを馳せ人の幸せを喜ぶことが出来る生きものです「してあげる幸せ」を感じられる仕事をして行きたいと思っています。また「仕事を楽しめる人」になることを目標に、今日という日を精一杯生きたいとも思っています。この環境の中、皆様ご自愛ください。



心を磨く

お掃除をしているときの自分は、いつもキレイな気持ちになります。お掃除をしながら、人を騙してやろうとか、誰かを陥れてやろうなど考えることはありません。また、人を憎んだりする気持ちになったことはありません。心を無にして純粋な気持ちで取り組めるのが掃除です。お掃除は精神浄化作用があるように思います。とくに、汚いトイレをキレイにすると、気持ちがスッキリ、素直(純粋)な心になれます。素直(純粋)な心になると、不思議と先のことが良く見えるようになります。人間が心配のあまり不安な気持ちになり、悩み苦しむのは先のことが良く見えてないからなのです。素直(純粋)な心になり、先が良く見えるようになると、不安がなくなり、余計な取り返し苦労をしなくなるわけです。結果において、心が磨かれるのです。そんな訳で、掃除は仕事の原点であり、又、人としての心を磨く大事なことのようです。汚いなど思わず、胸を張ってやりましょう。まさに、我社の理念「商いを通じて人間成長」なのです。



ユニフォーム

当社のユニフォームは、紺色のポロシャツとTシャツに“CLEAN SAIKA”と背中にロゴが入っています。10年程前から着用して変わらずに使っています。ユニフォームにロゴが入った会社は大手以外、10年前はなかったように思えます。今では、飲食店など増えてきましたが、30名という人数で揃っているところはなかなか・・・8月から社長職を退き、マネージャーになると宣言し、何かしたいなあと思っていました。そして、ユニフォームの色を変えることを思い付き、まず、女性スタッフからと提案しました。「ピンクはどうか」と言うと、2名は良いと言ってくれましたが、後6名はいやと反発を貰いました。「それでは、ブルーは」と言うと、ピンクより良いとのことで決定しました。そういうことでブルーのユニフォームを注文しましたがまだみんな納得していません。だったら作業に応じて、使い分けしようという提案。汚れる作業は今までの「紺」で、サービスを売る仕事は「ブルー」ということで話がまとまりました。これでもいいのですが、何か良い方法はないかと考えた結果マーキングがついているので、色は自由に各自、好きな色を選んで着て良いことにしました。ピンクでもいいと言っていた2名分は、注文しました。色々な色を来て、虹のように7色に輝き、楽しく仕事して行ってもらえれば幸いです。にぎやかになったユニフォームで訪問しますのでお楽しみにして下さい(笑)



女性スタッフの变身ぶり

恒例のエアコンキャンペーンが8月で終わりました。今回は女性スタッフの頑張りで1400台に手が届く成果が出ました。女性軍の動きと成長には、本当にビックリで恐れ入ります。今まで、チラシ効果はあまり期待できないと思っていたのですが女性チームをこのキャンペーンに参加して貰い、ムードをあげようという効果を期待しました。営業は苦手と言うことで、チラシ配布だったら「やります」ということから始まり、女性1名がキャンペーンの副リーダーになって女性スタッフを引っ張ってくれました。そしてチラシを5万枚9名で配布しました。その結果、成果は3ヶ月間で120件のお客様を新規獲得しました。営業はイヤと言っていたのですが、これだけの成果に繋がるとは・・・それと今回のこのキャンペーンで女性チームがやり遂げたというところに意味があります。今まで女性は男性について行って作業することが通常の仕事とっていました。しかし、このキャンペーンを通じてさらに自己意識が高まり自分達で車を運転して女性同士で現場に行き、お客様との会話は勿論、お客様から個人の名前で呼ばれるようになり、仕事を作り出すようになったのです。これからのさらなる成長が楽しみになってきました。商いを通じて人間成長がこのことではないかと今回のキャンペーンで思いました。・・・皆さんありがとうございます・・・



コミュニケーションと仕事、そして人生

クリーン彩花は「おもてなしの心」をミッションに、「お客様を通じて未来づくり」をビジョンに掲げ、お客様の喜びを糧(かて)に、会社として、人間としての成長を実現していきたいと考えています。

この大きな課題は「コミュニケーション」という視点や言葉によって明確にすることができると思っています。

見方を変えると、仕事はコミュニケーションのプロセス。コミュニケーションを意識し、深めていく中にかこそ、人としての喜び、よい組織の実現、商いの成長の秘密がありそうです。クリーン彩花では1年ちょっと前に、携帯アプリの導入で「日報」の仕組みを大きく変え、お客様との対話やチームワークの模様をスタッフ間で共有していくようになりました。そのことによってコミュニケーションの力や役割の大きさに目ざめたと言えそうです。

コミュニケーションの大切さについて、経営学者ピーター・ドラッカーは4つのことを書き残しています。

<1>コミュニケーションの主人公は話し手ではなく受け手である

(コミュニケーションの原則は“下から上へ”)

<2>受け手は自分が関心をもち期待する情報しか受け取らない

(受け手の関心に心眼を凝らすことではじめてコミュニケーションは深まる)

<3>受け手の姿勢や反応、行動が変わることがコミュニケーションの最終ゴールである

(“伝わらない”という悩みの多くは話し手側の問題)

<4>コミュニケーションの本質は“情報”ではなく“意味”の伝達である

(話し手と受け手の共通体験やよき対話によって、“情報”が“意味”に変身し、共有の輪が広がる)

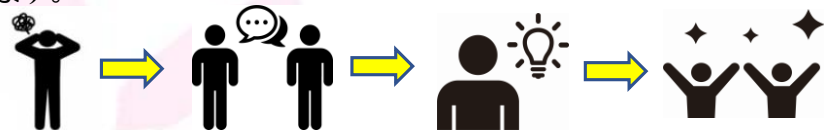
4つの原理は本質的な内容なので難しさもありますが、

お客様や仕事仲間との「たわいない会話」や「ちょっとした一言」を話し手・受け手として大切に、気づかいや感謝の気持ちをお返していくという日々の営みに理解のヒントがありそうに思います。

有難いことにクリーン彩花は最近、お茶やお菓子等、お客様からの“いただきもの”が増えています。

この意味を理解するためにも「コミュニケーション」の理解と実践を深めていくことが欠かせないと考えています。

クリーン彩花は“お掃除の会社”ですが、それと同時にコミュニケーションを創り出し、楽しみ、そのことで価値や喜びを生んでいく会社をめざしたいと思います。



マネージャーに必要な先天的な資質と基本的能力

マネージャーが目指すのは

人・組織・社会の **調和と進歩**

先天的資質

基本的能力

真摯さ

- ①目標を設定する能力
- ②体系化する能力
- ③動機付けする能力・
コミュニケーション能力
- ④評価測定する能力
- ⑤人を育てる能力